PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Daeng Marewa Nomor 1, Senggarang-Tanjungpinang 29115
Telepon (0771) 7334004-05 Faximile 7334006
Laman : www.tanjungpinang.go.id

Tanjungpinang, 5 September 2023

Nomor : T /067/880/1.3.02/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang Tahun 2023

Kepada
Yth. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
C.q. Deputi Bidang Pelayanan Publik
di
JAKARTA

Menindaklanjuti Surat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: B/971/PP.99/2023, tanggal 03 Agustus 2023, Hal Permohonan Data SKM dalam rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi, bersama ini kami sampaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang Tahun 2023 untuk dapat digunakan sebagai dasar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara nasional.

Demikian disampaikan. Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. WALI KOTA TANJUNGPINANG
SEKRETARIS DAERAH,

ZULHIDAYAT, S.Hut.
Pembina Tingkat I
NIP 197811062005021004

Tembusan Yth:
1. Wali Kota Tanjungpinang;dan
2. Inspektur daerah Kota Tanjungpinang.

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Tujuan dan Manfaat 2

1.4 Sasaran 3

1.5 Prinsip 4

1.6 Unsur Pelayanan pada Objek Survey Kepuasan Masyarakat 4

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK **7**

BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **9**

BAB IV KESIMPULAN **17**

LAMPIRAN **19**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Tanjungpinang, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Peendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi Publik;dan
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, tanggal 3 Juli 2023.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Unit Penyelenggara di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Adapun sasaran di lakukannya SKM adalah :

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat Kota Tanjungpinang dan *Stakeholder* lainnya sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Mendorong Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang dan *Stakeholder* terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan unit pelayanan yang diberikan.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memerhatikan prinsip :

1. transparan bahwa Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
2. partisipatif bahwa Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
3. akuntabel bahwa hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat di laksanakan dan di pertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
4. berkesinambungan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat harus di lakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
5. keadilan bahwa Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
6. netralitas bahwa Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Unsur Pelayanan pada Objek Survei Kepuasan Masyarakat

Bagi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggunakan Unsur Layanan sebagaimana memedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Unsur yang digunakan terdiri dari 9 (sembilan) Unsur Layanan yakni:

1. unsur Persyaratan Pelayanan disingkat (U1), yakni syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. unsur Prosedur Pelayanan disingkat (U2), yakni tata cara

pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. unsur Waktu Pelayanan disingkat (U3), yakni jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. unsur Biaya/ Tarif Pelayanan disingkat (U4), yakni ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memeroleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. unsur Produk disingkat (U5), yakni hasil pelayanan yang diberikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan disingkat (U6), yakni kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan disingkat (U7), yakni sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. unsur Penanganan Pengaduan disingkat (U8), yakni tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. unsur Kualitas Sarana dan prasarana disingkat (U9), yakni segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Terdapat Satu Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menggunakan 10 (sepuluh) unsur Layanan yaitu:

1. unsur Persyaratan Pelayanan disingkat (U1), yakni syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. unsur Prosedur Pelayanan disingkat (U2), yakni tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima

pelayanan, termasuk pengaduan;

3. unsur Waktu Pelayanan disingkat (U3), yakni jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. unsur Biaya/ Tarif Pelayanan disingkat (U4), yakni ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memeroleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. unsur Produk disingkat (U5), yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan disingkat (U6), yakni kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan disingkat (U7), yakni sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. unsur Penanganan Pengaduan disingkat (U8), yakni tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. unsur Kualitas Sarana dan prasarana disingkat (U9), yakni segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung); dan
10. Unsur Penerapan Tanda Tangan Elektronik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DARI UNIT PENYELENGARA PELAYANAN PUBLIK

Sebagai tindaklanjut terhadap pelaksanaan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Sekretaris Daerah telah mengeluarkan Surat Nomor : 060/1146/1.3.02/2022, Hal Permintaan Data Survei Kepuasan Masyarakat kepada Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.

Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta mengingatkan seluruh Perangkat Daerah terkait batas waktu pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan informasi bahwa data SKM sebagai parameter/acuan dalam menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan sebagai Indikator Kinerja Utama Sekretaris Daerah.

Beberapa Perangkat Daerah juga telah mengikuti pembinaan dan pendampingan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait kebijakan SKM dimana Perangkat Daerah dimaksud adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Rumah Sakit Umum Daerah dan Puskesmas di Lingkungan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat 8 Perangkat Daerah, dan 8 Unit Pelaksana Teknis Dinas pada puskesmas dan telah menyampaikan laporannya, dengan Rekapitulasi IKM terhadap kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang Tahun 2022 pada Tabel sebagai berikut:

NO.	PERANGKAT DAERAH/ UNIT KERJA	CAPAIAN TAHUN 2023			
		JUMLAH UNSUR LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM	KATEGORI MUTU PELAYANAN
1	Dinas Penanaman Modal & PTSP	10	320	91,30	A (Sangat Baik)
2	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	9	305	81,97	B (Baik)
3	Dinas Sosial	9	254	87,44	B (Baik)
4	Dinas Pendidikan	9	280	86,28	B (Baik)
5	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	9	60	89,92	A (Sangat Baik)
6	Rumah Sakit Umum Daerah	9	364	86,00	B(Baik)
7	Puskesmas Tanjungpinang	9	377	81,16	B (Baik)
8	Puskesmas Tanjung Unggat	9	306	89,80	A(Sangat Baik)
9	Puskesmas Mekar Baru	9	374	84,88	B (Baik)
10	Puskesmas Kampung Bugis	9	400	80,01	B (Baik)
11	Puskesmas Sei Jang	9	379	82,14	B (Baik)
12	Puskesmas Bt X	9	380	79,03	B (Baik)
13	Puskesmas Melayu Kota Piring	9	306	87,18	B (Baik)
14	Kecamatan Tpi Timur	9	337	88,83	A (Sangant Baik)
15	Kecamatan Tpi Kota	9	86	85,01	B (Baik)
16	Kecamatan Bukit Bestari	9	360	81,01	B (Baik)
17	Kecamatan Tpi Barat	9	217	89,96	A (Sangat Baik)
	JUMLAH		5105	*1451,92*	
	NILAI RATA-RATA IKM KOTA TANJUNGPINANG	**85,41**			
	KATEGORI	**B (Baik)**			

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA OPD/ UPP

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindaklanjut
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Januari-Juni	3,63	3,57	3,57	3,59	3,58	3,57	3,61	3,60	3,84	91,30	A (Sangat Baik)	320	Manual	1. Waktu dan Prosedur Pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Melakukan sosialisasi, Publikasi dan Penyuluhan tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur agar diketahui oleh Masyarakat/Pelaku Usaha; - Bimtek Implementasi Perundang-Undangan; - Bimtek Pelayanan Perizinan - Koordinasi dan SinkronisaSi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal - Memberikan Pelatihan Khusus
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tahunan	3,21	3,19	3,01	3,97	3,31	3,22	3,23	3,12	3,54	81,97	B (Baik)	305	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Evaluasi secara berkala terhadap waktu pelayanan dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan. Peningkatan koordinasi pada tiap-tiap tingkatan pelayanan mulai dari tingkat kelurahan dan kecamatan - Dilakukan rapat secara berkala terkait penanganan pengaduan dan penunjukan petugas pengelola pengaduan - Diadakan pelatihan berbasis pengembangan SDM petugas pelayanan. Peningkatan kapasitas, skill penunjang petugas pelaksana secara berkala

3.	Dinas Sosial	Tahunan	3,51	3,45	3,38	3,97	3,38	3,47	3,46	3,30	3,90	87,44	B (Baik)	254	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Sosialisasi secara Onlene - Penambahan sara dan prasarana - Bimtek Petugas terkait *servis excellent* -
4.	Dinas Pendidikan		3,47	3,46	3,32	4,00	3,46	3,50	3,51	3,30	3,47	86,28	B (Baik)	280	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Evaluasi Waktu Pelayanan - Penambahan sarana dan prasarana khus untk layanan disabilitas - Memberikan pelatihan khusus terkait *servis exelent*
5.	Dinas Kesehatan	Tahunan	3,43	3,34	3,45	3,88	3,60	3,58	3,57	3,93	3,50	89,92	A (Sangat Baik)	60	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prilaku Pelaksana	- Melakukan sosialisasi, Publikasi dan Penyuluhan tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur agar diketahui oleh Masyarakat/Pelaku - Memberikan pelatihan khusus terkait *servis exelent*
6.	Unit Layanan Rumah Sakit Umum Daerah	Tahunan	3,39	3,34	3,37	3,51	3,39	3,39	3,46	3,54	3,44	86	B(Baik)	364	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Peningkatan Sosialisi Registrasi "*Online"* - Mengerjakan Sesuai SOP yang berlaku - Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur pelayanan - Simplifikasi Proses Bisnis - Memberikan Pelatihan Khusus Terkait *Service Exellent*
7.	Unit Layanan Puskesmas Tanjungpinang	Semester 1 (Januari- Juni)	3,00	3,00	3,00	3,73	3,00	3,00	3,52	3,41	3,57	81,16	B (Baik)	377	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur	- Penambahan loket layanan - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

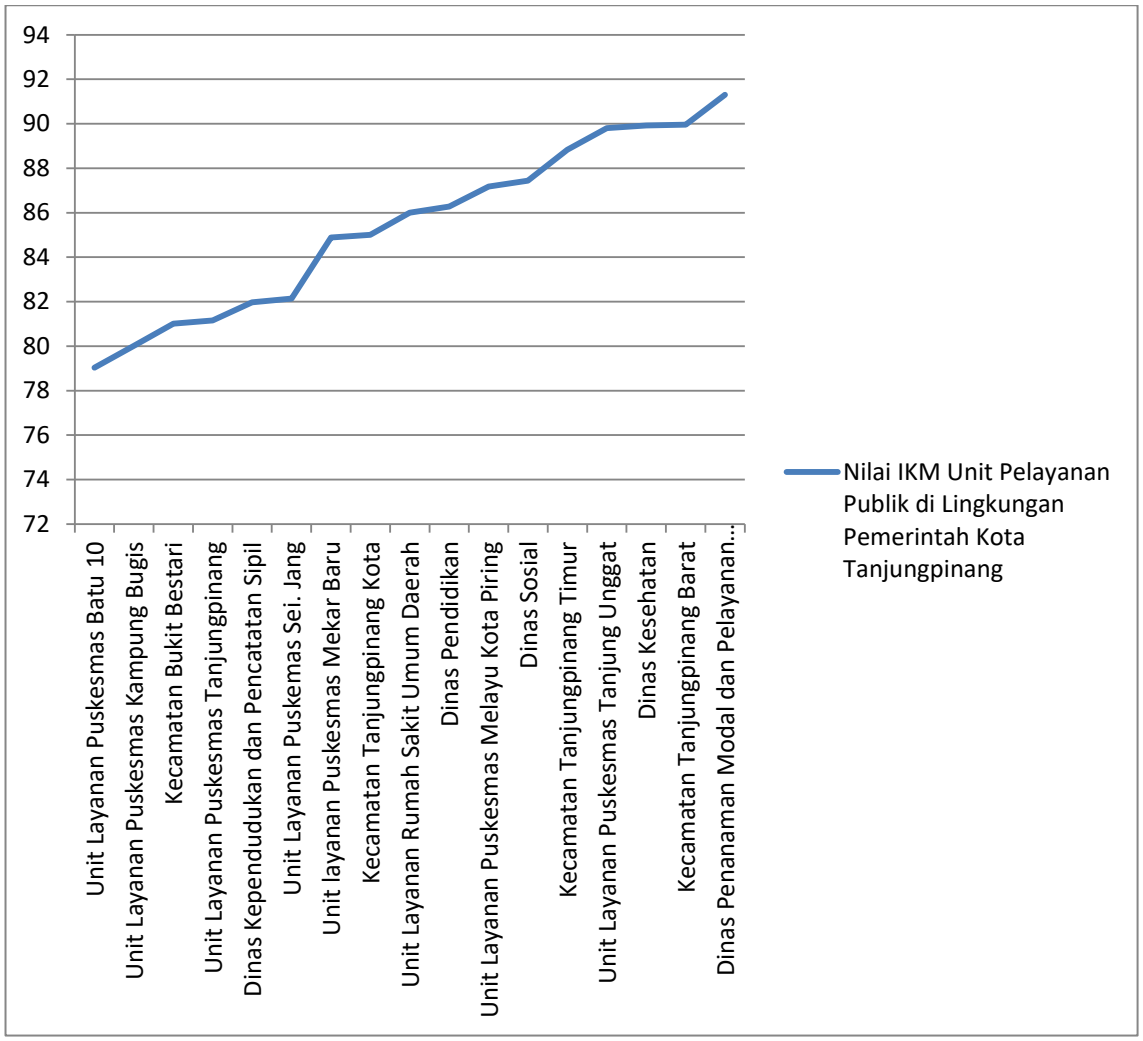
8.	Unit Layanan Puskesmas Tanjung Unggat	Semester 1 (Januari- Juni)	3,65	3,57	3,56	3,58	3,57	3,53	3,63	3,60	3,64	89,8	A (Sangat Baik)	306	Online	1. Waktu penyelesaian pelayanan	- Penggunaan Aplikasi E-RM. - Tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui LOKMIN (Loka Karya Mini) bulanan bersama kepala puskesmas dan ketua mutu layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan
9	Unit layanan Puskesmas Mekar Baru	Tahunan	3,28	3,31	3,31	3,23	3,33	3,38	3,41	3,36	3,78	84,88	B Baik)	374	Online	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Dengan mengingatkan terus kepada petugas tentang jam kerja dan mengatur pelayanan agar tetap lancer disaat pasien ramai sehingga waktu pelayanan lebih cepat. - Dengan mensosialisasikan kepada pasien bahwa sudah tersedia berbagai layanan pengaduan. - Menjaga kebersihan lingkungan puskesmas, menyediakan kursi tambahan di ruang tunggu saat pasien ramai, meningkat

10	Unit Layanan Puskesmas Kampung Bugis	Semester 1 (Januari- Juni)	3,18	3,21	3,05	3,55	3,20	3,29	3,13	3,08	3,10	80,01	B (Baik)	400	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Optimalisasi jam pelayanan pasien oleh petugas pemberi layanan - Melakukan/memastikan bahan tercukupi dan alat berfungsi pada saat jam pelayanan - Sosialisasi mengenai produk layanan yang tersedia di Puskesmas Kampung Bugis melalui standing banner/leaflet - Sosalisasi mengenai persyaratan yang harus dibawa pasien - Sosialisasi mengenai biaya/tarif pelayanan di Puskesmas Kampung Bugis - Priorotas pelayanan pada kasus emergency dan disabilitas - Menerapkan 5S saat memberikan pelayanan - Revalidasi data STR petugas
11	Unit Layanan Puskemas Sei. Jang	Semester 1 (Januari- Juni)	3,24	3,21	3,26	3,31	3,26	3,32	3,28	3,35	3,36	82,14	B (Baik)	379	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan	- Dengan penggunaan e-RM - Melakukan Pendaftaran melalui *Whatsapp*
12	Unit Layanan Puskesmas Batu 10	Semester 1 Jjanuari- Juni)	3,15	3,09	3,07	3,16	3,19	3,20	3,14	3,31	3,14	79,03	B(baik)	380	Online	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prilaku Pelaksana	- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Memberikan pembinaan kepada petugas untuk melayani dan memberi informasi dengan baik dan ramah kepada pasien

13	Unit Layanan Puskesmas Melayu Kota Piring	Semester 1 (Januari- Juni)	3,51	3,50	3,54	3,55	3,52	3,57	3,49	3,43	3,56	87,18	B (Baik)	306	Online	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Kondisi fisik bangunan dan parkir yang masih terbatas, - Ketersediaan Alkes yang masih perlu di tingkatkan - Menyederhanakan alur pelayanan, Membuat banner alur pelayanan yang disederhanakan, Sosialisasi alur melalui media sosial - Memberikan teguran lisan dan tertulis jika selalu terbukti melakukan hal-hal yang melanggar tata nilai. Mengusulkan melalui Dinas Kesehatan, Pengendalian dan KB pelatihan *Effective Communication* dan *Service Excellence (* ECSE). - Senantiasa mengingatkan dalam setiap apel pagi dan pertemuan internal untuk menerapkan tata nilai dalam pelayanan sehari-hari.
14	Kecamatan Tanjungpinang Timur	Tahunan	3,51	3,54	3,53	3,99	3,20	3,59	3,40	3,58	3,57	88,83	A (sangat Baik)	337	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Meningkatkan sosialisasi pelayanan - Menyusun standar pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Melakukan Forum Konsultasi Publik - Memberikan pembinaan kepada perangkat pelayanan

15	Kecamatan Tanjungpinang Kota	Tahunan	3,00	3,30	3,30	4,00	3,30	3,30	3,30	3,00	3,00	85,01	B (Baik)	86	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*" - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*
16	Kecamatan Bukit Bestari	Tahunan	3,10	3,20	3,10	4,00	3,10	3,10	3,10	3,10	3,10	81,01	B (Baik)	360	manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Prilaku Pelaksana	- Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*" - Penambahan loket layanan - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Simplifikasi proses bisnis - Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*
17	Kecamatan Tanjungpinang Barat	Tahunan	3,30	3,40	3,50	4,00	3,70	3,60	3,60	3,50	3,90	89,96	A (Sangat Baik)	217	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur Prilaku Pelaksana	- Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*" - Penambahan loket layanan - Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Simplifikasi proses bisnis - Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*
	Rata-Rata		**3,33**	**3,33**	**3,31**	**3,71**	**3,36**	**3,39**	**3,40**	**3,38**	**3,49**	**85,41**	**B (Baik)**	**5.105**			

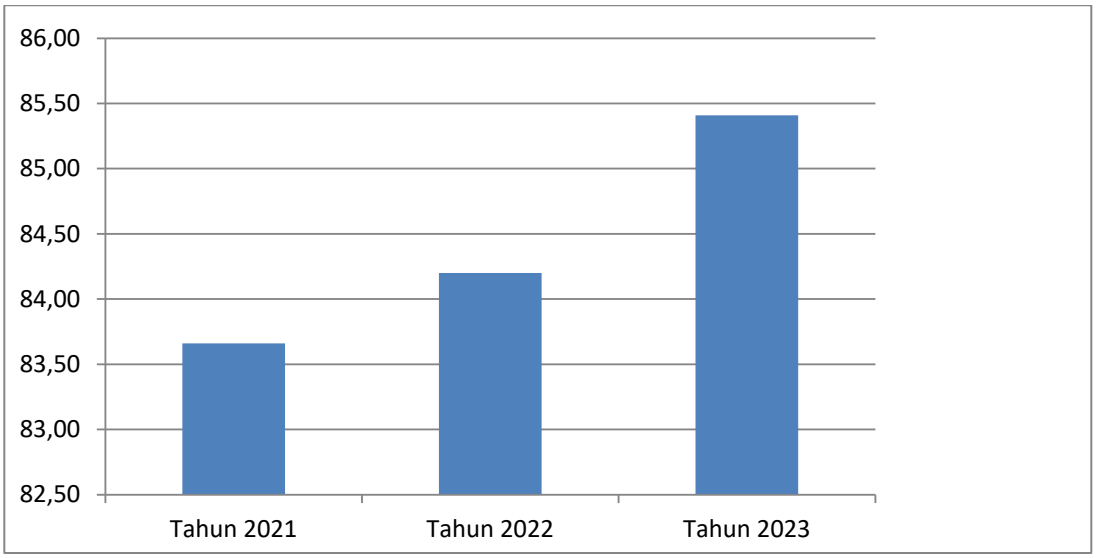
GRAFIK NILAI IKM PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2023



Jika melihat perkembangan kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang dapat dilihat melalui grafik berikut:

NILAI IKM PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG

TAHUN 2021-2023



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang dari Tahun 2021 hingga Tahun 2023

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat rata-rata yaitu 85,41, jika dibandingkan dengan tahun 2023 terdapat kenaikan persentase sebesar (1.21 %), dimana survei dilakukan pada 5.105 responden dari 17 (Tujuh belas) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang.
2. berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan pada 17 (tujuh belas) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang dari 9 (Sembilan) unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dipandang perlu dilaksanakan tindaklanjut evaluasi dan perbaikan melalui Forum Konsultasi Publik diantaranya:
   2.1 Agar Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Waktu Pelayanan dapat dilakukan dengan lebih ringkas efisien dan efektif dan dapat memanfaatkan media teknologi yang ada dalam rangka mendukung reformasi birokrasi tematik;
   2.2 Mendorong Biaya/Tarif Pelayanan, khususnya pada unit layanan kesehatan diberikan secara gratis dengan mengintegrasikan seluruh masyarakat menjadi bagian kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam mendorong pelaksanaan *Universal health Coverage* secara menyeluruh bagi;
   2.3 Produk Layanan dapat diberikan lebih bervariatif pada satu unit layanan *(One Stop Service)* melalui inovasi-inovasi tematik sesuai dengan kebutuhan masyarakat;

2.4 Kompetensi Petugas dan Unsur Perilaku Petugas ditingkatkan melalaui pendidikan dan pelatihan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada produk layanan, dan *training customer service excellence* khususnya pada petugas *frontliner* yang menangani informasi dan Penanganan Pengaduan;

2.5 Dukungan penuh dari Pemerintah Daerah dalam peningkatan kualitas sarana dan prasarana, baik untuk pengadaan maupun pemeliharaan barang dan jasa pada Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Demikian Laporan Indeks Kepuasaan Masyarakat Tahun 2023 Kota Tanjungpinang disampaikan, semoga upaya-upaya peningkatan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat selama ini dan kedepannya, tetap menjadi komitmen Pemerintah Daerah, dan mendapat rahmat dan ridho dari Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.

Tanjungpinang, 05 September 2023
a.n. WALI KOTA TANJUNGPINANG
SEKRETARIS DAERAH,

ZULHIDAYAT, S.Hut.
Pembina Tingkat I
NIP 19781106200521004

LAMPIRAN:
BUKTI DUKUNG PELAKSANAAN SKM PADA MASING-MASING UNIT PEYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG

NO	OPD/UNIT PELAYANAN PUBLIK	LINK LAPORAN PELAKSANAAN SKM
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://drive.google.com/file/d/16LtaAgxdLV-aHoDJaGRDAkU4KbZoK6JU/view?usp=share_link
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://drive.google.com/file/d/1BNMBF6qxrIVVuv9-aUv1GGdsh8qr4tGQ/view?usp=share_link
3.	Dinas Sosial	https://drive.google.com/file/d/1WjKkSDPK1rUaMuP6v0TpZGN4-CvmuysG/view?usp=share_link
4.	Dinas Pendidikan	https://drive.google.com/file/d/1t-Tb13UBcSlDl6nS30h9Ytt-sOsFX25N/view?usp=share_link
5.	Dinas Kesehatan	https://drive.google.com/file/d/1J_qQ0iO5h_arRS02-wFczp0kIZKEkaFU/view?usp=share_link
6.	Unit Layanan Rumah Sakit Umum Daerah	https://drive.google.com/file/d/1cZ2H_bKiDnvkVgKsJoVjwxCw_bpLbwdl/view?usp=share_link
7.	Unit Layanan Puskesmas Tanjungpinang	https://drive.google.com/file/d/1Cs5kbCBHVaCgsX3yQh1jq0qMzPBxw6-7/view?usp=share_link
8.	Unit Layanan Puskesmas Tanjung Unggat	https://drive.google.com/file/d/1hi0aFp3Q1kWiJslqDQgjEcD1U5YdbmQ9/view?usp=share_link
9.	Unit Layanan Puskesmas Mekar Baru	https://drive.google.com/file/d/1r1ORQ9rfNcAmn1VIfp9mw5BKrNy8vlWd/view?usp=share_link
10.	Unit Layanan Puskesmas Kampung Bugis	https://drive.google.com/file/d/1bjgVCxHOOyz_7ooqYQ_2OpxP_FwTfUUP/view?usp=share_link
11.	Unit Layanan Puskesmas Sei.Jang	https://drive.google.com/file/d/1DqOrRcfirQPKoawDxjmKX6LwD0lEQhri/view?usp=share_link
12.	Unit Layanan Puskesmas Batu 10	https://drive.google.com/file/d/1Wu2HMmFMhcvVOSxHHrmxVxkMz8LUtCrD/view?usp=share_link
13	Unit Layanan Puskesmas Melayu Kota Piring	https://drive.google.com/file/d/1K2oVm3a3dxwspkDrJJ8LVyo2ZlzUzMKL/view?usp=share_link

14.	Kecamatan Tanjungpinang Timur	https://drive.google.com/file/d/15JJj79gS3jl7mPls8NcOTySeSxcr59vz/view?usp=share_link
15.	Kecamatan Tanjungpinang Kota	https://drive.google.com/file/d/18YpfNRTKCZZ5DU4Je3nRPGehVtTMtai1/view?usp=share_link
16.	Kecamatan Bukit Bestari	https://drive.google.com/file/d/1lLtfP28wUegdsmnExxY0DwCqSCbM5v1O/view?usp=share_link
17.	Kecamatan Tanjungpinang Barat	https://drive.google.com/file/d/1RfhjX27IKqv4tZxhlyrnebj83YuxAqb4/view?usp=share_link